

Na osnovu cl. 9. i 25. Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine FBiH", br. 9/96, 27/98, 20/00, 45/00, 58/02, 13/03, 19/03, 47/06, 59/06, 48/08, 34/12 i 77/12), člana 18. Statuta Agencije za bankarstvo Federacije BiH ("Službene novine Federacije BiH", broj 42/04) i člana 36. Zakona o zaštiti žiranata u Federaciji Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", broj 100/13) Upravni odbor Agencije za bankarstvo Federacije BiH na 56.sjednici održanoj dana 18.03.2014. godine, donosi

**ODLUKU  
O USLOVIMA I NAČINU POSTUPANJA BANKE, MIKROKREDITNE  
ORGANIZACIJE I LIZING DRUŠTVA PO PRIGOVORU KLIJENTA**

(Neslužbeno prečišćeni tekst)

(„Sl. novine FBiH“, br. 23/14 i 62/14)

**Član 1.**

(1) Ovom odlukom se, radi zaštite prava i interesa klijenta banke, mikrokreditne organizacije i lizing društva (u daljnjem tekstu: klijent), propisuju uslovi i način postupanja banke, mikrokreditne organizacije i lizing društva (u daljem tekstu: povjerilac) po prigovoru klijenta, u slučajevima kada klijent smatra da se povjerilac ne pridržava odredbi zakona, podzakonskih propisa, zaključenog ugovora, općih uslova njegovog poslovanja ili dobre poslovne prakse, kao i postupanje Ombudsmena za bankarski sistem u Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Ombudsmen) po obavještenju odnosno prigovoru (u daljem tekstu: obavještenje) klijenta.

(2) U smislu ove odluke, klijent je svako fizičko lice na koje se primjenjuje Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga i koje je uspostavilo neki od poslovnih odnosa sa povjericem, uključujući i žiranta (fizičko i pravno lice).

(3) U smislu ove odluke, općim uslovima poslovanja smatraju se standardni uslovi poslovanja povjerioca sadržani u pisanim politikama ili drugim aktima povjerioca, a koji se primjenjuju na klijente. Povjerilac je klijentu dužan učiniti dostupnim opće uslove poslovanja koji su u vezi sa zahtjevom klijenta, te mu dati odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primjenu tih uslova.

**Član 2.**

(1) Klijent prigovor može uputiti usmeno ili pismeno.

(2) Ako klijent uputi prigovor Ombudsmenu, a prethodno se nije obratio povjericu, Ombudsmen neće razmatrati prigovor i isti će odmah proslijediti povjericu, radi razmatranja i upućivanja odgovora klijentu, izuzev ako se iz upućenog prigovora jasno vidi da su postupanjem povjerioca prava korisnika ugrožena.

(3) Ako klijent uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom povjerioca, povjerilac je dužan da ga uputi na podnošenje pismenog prigovora.

(4) Pismeni prigovor klijenta treba da sadrži osnovne podatke o klijentu, kao i opis spornog odnosa između klijenta i povjerioca koji je, prema mišljenju klijenta, nastao kao posljedica nepridržavanja odredbi zakona, zaključenog ugovora, dobrih poslovnih običaja, ili objavljenih općih uslova poslovanja od strane povjerioca, te vrijeme i mjesto njegovog nastanka.

**Član 3.**

Povjerilac je dužan da donese procedure u pisanoj formi za provođenje postupka po prigovoru klijenta i u tom cilju da imenuje jednog zaposlenika, te dostavi ombudsmenu ime i prezime tog zaposlenika i broj njegovog kontakt telefona ili formira posebno odjeljenje odgovorno za provođenje postupka, te dostavi ombudsmenu podatke o tome i broj kontakt telefona.

#### **Član 4.**

(1) U postupku po prigovoru klijenta povjerilac je dužan da razmotri navode iz prigovora, poduzme mjere za rješavanje prigovora i da klijentu dostavi odgovor (u daljnjem tekstu: odgovor povjerioca), najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora koji rješava bez naplaćivanja bilo kakve naknade klijentu.

(2) Odgovor iz stava (1) ovog člana mora biti u pisanoj formi, potpun i razumljiv za klijenta. U odgovoru se navodi suština spornog odnosa, ocjena osnovanosti prigovora, propisi na kojima se temelji odgovor, obrazloženje razloga pozitivnog ili negativnog rješenja, te uputa o pravnoj pouci.

(3) Ako povjerilac ocijeni da je prigovor klijenta osnovan, odgovor povjerioca treba da sadrži i prijedlog za rješenje spornog odnosa, kao i rok do kojeg klijent treba da obavijesti povjerioca da li taj prijedlog prihvata.

(4) Rok iz stava (3) ovog člana ne može biti duži od 30 dana od dana prijema odgovora povjerioca.

(5) Odgovor povjerioca sa prijedlogom rješenja spornog odnosa dostavlja se klijentu, na način kojim se potvrđuje njegov prijem.

(6) Ako klijent prihvati prijedlog iz stava (5) ovog člana, postupanje povjerioca po prigovoru smatra se okončanim.

#### **Član 5.**

(1) Ako povjerilac klijentu ne dostavi odgovor u roku iz člana 4. stav (1.) ove odluke ili ocijeni da je prigovor klijenta neosnovan ili klijent ne prihvati prijedlog povjerioca za rješenje spornog odnosa, klijent može u pisanoj formi obavijestiti i uložiti prigovor ombudsmenu da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru, u roku od 15 dana od dana isticanja roka za dostavljanje odgovora, odnosno od dana dostavljanja odgovora povjerioca.

(2) Obavještenje iz stava (1.) ovog člana dostavlja se ombudsmenu i uz isto se prilaže prigovor koji je bio upućen povjeriocu, kao i odgovor povjerioca ako je dostavljen korisniku.

#### **Član 6.**

(1) Poslije prijema obavještenja i prigovora iz člana 5. ove odluke, ombudsmen od povjerioca zahtijeva izjašnjenje u pisanoj formi o navodima klijenta iz prigovora i po potrebi traži dopunu dokumentacije i dodatna obrazloženja.

(2) Povjerilac je dužan da se o navodima iz stava (1) ovog člana u pisanoj formi izjasni u roku od 8 dana od dana dostavljanja zahtjeva ombudsmena i da dostavi dokumentaciju koju ombudsmen traži te da sveobuhvatno obrazloži dokaze kojima potvrđuje svoje navode iz izjašnjenja.

(3) Ako Ombudsmen na temelju činjenica iz prigovora klijenta, a nakon izjašnjenja povjerioca o tim činjenicama u roku iz stava (2) ovog člana, ocijeni da su u pitanju povrede odredbi zakona ili drugih propisa, dostavlja preporuku u pisanoj formi Agenciji za dalje postupanje po prigovoru korisnika u skladu sa ovlaštenjima Agencije u okviru njene nadležnosti.

(4) Ako Ombudsmen na temelju činjenica iz prigovora klijenta, a nakon izjašnjenja povjerioca o tim činjenicama u roku iz stava (2) ovog člana, ocijeni da nisu u pitanju povrede odredbi zakona ili drugih propisa, Ombudsmen, klijent ili povjerilac mogu dati prijedlog u pisanoj formi za pokretanje postupka posredovanja.

(5) Postupak iz stava (4) ovog člana provodi Ombudsmen u skladu sa propisima iz posebnih podzakonskih akata Agencije, u cilju vansudskog rješavanja spornog odnosa.

(6) Ombudsmen dopisom obavještava klijenta o izjašnjenju povjerioca iz stava (2.) ovog člana, o učinjenim radnjama iz okvira svojih nadležnosti, u roku od 15 dana od dana prijema izjašnjenja povjerioca.

(7) Ukoliko ombudsmen ocijeni potrebnim, upućuje klijenta na postupke pred nadležnim organima.

(8) Ukoliko se povjerilac ne izjasni u roku iz st. (2) ovog člana ili se izjasni, a ombudsmen ocjeni da nisu u pitanju povrede članova Zakona o zaštiti žiranata, žirant može dostaviti ombudsmenu u pisanoj formi prijedlog za posredovanje, radi vansudskog rješavanja spornog pitanja.

#### **Član 7.**

Povjerilac je dužan da u obliku registra vodi evidenciju o svim prigovorima klijenata dostavljenim u pisanoj formi, koja sadrži podatke o o pozitivno riješenim spornim odnosima (osnovani prigovori) ili negativno riješenim (neosnovani prigovori) i poduzetim mjerama, kao i ostale podatke neophodne za sacinjavanje izvještaja iz člana 8. ove odluke.

#### **Član 8.**

(1) Povjerilac je dužan Agenciji dostavljati kvartalni izvještaj o podnesenim prigovorima u tom kvartalu (u daljem tekstu: Izvještaj), u skladu sa obrascem PKF, koji uključuje podatke za klijente iz člana 1., stav (2) ove odluke i koji se nalazi u prilogu ove odluke, te čini njen sastavni dio.

(2) Povjerilac je dužan da dostavlja Izvještaj Agenciji u pisanoj i elektronskoj formi, u roku 30 kalendarskih dana nakon posljednjeg dana izvještajnog kvartala.

(3) Izvještaj mora biti potpisan od dva lica ovlaštena i odgovorna za predstavljanje i zastupanje povjerioca.

(4) Obavezni sastavni dijelovi Izvještaja su: a) dokaz da je prihvacen od strane nadzornog odbora; b) potvrda internog revizora povjerioca da je izvještaj kompletan i tačan.

(5) Obavezni sastavni dijelovi Izvještaja iz stava (4) ovog člana trebaju sadržavati oznake iz izvještaja koje glase: "broj ponavljanja" i "razlog ponavljanja".

#### **Član 9.**

Ombudsmen prati da li se povjerilac u svom radu pridržava odredbi zakona i ove odluke, te je ovlašten predložiti nadležnom sektoru Agencije za bankarstvo F BiH da izvrši nadzor poslovanja kod povjerioca ili preduzeti druge mjere u okviru svojih nadležnosti.

#### **Član 10.**

(1) Ova odluka stupa na snagu narednog dana od dana objavljivanja u "Službenim novinama Federacije BiH".

(2) Danom stupanja na snagu ove odluke prestaju da važe Odluka o uslovima i načinu postupanja banke po prigovoru klijenta ("Službene novine Federacije BiH", broj 32/10), Odluka o uslovima i načinu postupanja mikrokreditne organizacije po prigovoru klijenta ("Službene novine Federacije BiH", broj 32/10) i Odluka o uslovima i načinu postupanja lizing društva po prigovoru korisnika lizing usluga („Službene novine FBiH“, broj: 48/12).

(3) Izvještavanje po obrazcu PK iz člana 8., stav (1) ove odluke pocinje na finansijski datum 30.06.2014. godine, a izvještavanje za prvi kvartal 2014. godine izvršice se po obrascima koji su sastavni dio odluka iz stava (2) ovog člana.